Загальні вимоги до створення довідково-інформаційних документів

# Законспектуйте у робочому зошиті наступний матеріал:

Більшість документів, що відсилають з установ або надсилають до установ, є **інформаційно- довідковими**. Вони містять інформацію про фактичний стан справ в установі, який є підставою для ухвалення розпорядчих документів. Довідково-інформаційні документи мають допоміжний характер стосовно організаційно-розпорядчої документації.

**Довідково-інформаційні документи** - це група документів, що забезпечують процес функціонування підприємств, організацій у відносинах між собою, а також громадянами.

До довідково-інформаційної документації відносяться такі види документів:



## Правила складання й оформлення основних видів довідково-інформаційних документів

* 1. **Довідка** – документ, що містить опис і підтвердження тих або інших фактів чи подій. Довідки видають зацікавленим особам чи установам. Вони можуть підтверджувати факт праці, навчання, посаду, розмір зарплатні, місце проживання.

Службові довідки повідомляють про факти та події службового характеру, їх оформлюють на трафаретному бланку(А5, А4, де частина тексту вже надрукована) установи, якщодовідка зовнішня.

Частина довідок має встановлену форму, наприклад: № 086-о, Ф2 (про склад сім’ї) тощо.

* 1. **Звіт** – це документ, у якому в письмовій формі подано інформацію про виконання певної ро боти.

Різновиди звітів: 1) *статистичн*і – оформляють на бланках; 2) *текстові* – оформляють на звичайному папері за встановленою формою.

Звіти складають про одноразову роботу або про роботу, яку виконували впродовж певного терміну (тиждень, місяць, рік). Розрізняють також *періодичні* звіти (такі звіти, як правило, затверджує керівник й вони відповідають раніше затвердженим планам) та *разові* (такі звіти не потребують затвердження, їх скеровують до посадових осіб, які делегували виконання певного завдання; текст разового звіту може починатися словами: “*За Вашим розпорядженням….*”, відтак подають висновки та пропозиції тощо).

Печатку та підпис керівника ставлять лише на зовнішніх звітах.

# Записки

***Доповідна записка*** – документ, адресований керівникові цієї чи вищої установи з інформацією про ситуацію, що склалася, про наявні факти, явища, виконану роботу з висновками та пропозиціями автора.

Доповідна записка може бути створена як з власної ініціативи, так і за вказівкою керівництва, тому виділяють: 1)*інформаційні*; 2) *ініціативні*; 3) *звітні.*

Текст доповідних записок пишуть від руки або друкують.

Внутрішню доповідну записку підписує той, хто її складає. Зовнішню оформлюють на загальному бланку установи з підписом керівника.

***Службова записка* –** схожа за змістом до доповідної та є документом, що адресований фахiвцеві чи керівникові даної установи з інформацією про ситуацію, що склалася, про наявні факти, явища, якi становлять спiльний iнтерес (а також про виконану роботу), з висновками та пропозиціями автора.

***Пояснювальна записка*** – це документ, який укладають для пояснення ситуації, що склалася, фактів, дій, учинків працівника на вимогу керівника, у деяких випадках – з ініціативи підлеглого. Крім того, зміст пояснювальної записки може з’ясовувати певні положення основного документа (плану, звіту, проєкту).

Розрізняють *службові* (укладають на бланку, тоді дату проставляють угорі ліворуч) та *особисті* (укладають на звичайному аркуші з відтворенням реквізитів та за підписом автора) пояснювальні записки.

Службовим пояснювальним запискам присвоюють номер (№ 34-15)178).

* 1. **Клопотання (подання) –** документ, у якому викладено адресоване до керівництва прохання затвердити певне рішення. Готують клопотання переважно керівники структурних підрозділів за власним підписом. Зазвичай клопотання стосується присвоєння звань, призначення на вищі посади, премій, нагородження, надбавок тощо.

Оформляють клопотання переважно від руки на папері А4, рідше на бланку.

 Якщо клопотання є зовнішнім документом, томістить реєстраційний номер.

* 1. **Прес-реліз –** це документ, у якому установа подає інформацію про певну подію або захід з

метою ознайомлення ЗМІ з подією та подальше висвітлення її в найбільш вигідному або важливому для установи аспекті. Прес-релізи вважають одним з найефективніших засобів поширення новин.

У прес-релізі розміщується лаконічна, актуальна, цікава для громадськості оперативна інформація. Повідомлення в прес-релізі повинно відповідати на кілька основних запитань: **Хто**?

**Що**? **Де**? **Коли**? **Як**? **Чому**? Відповіді на перших чотири запитання повинні розміщуватися у вступі, відповіді на два останніх можуть розміщуватися в тексті повідомлення.

* 1. **Оголошення –** це повідомлення про час і зміст нарад,засідань, подій тощо. Оголошення містить адресну інформацію. За змістом вони поділяються на:
1. оголошення про майбутню подію;
2. оголошення про потребу в послугахабо можливість їх надання.

За формою оголошення можутьбути писані, мальовані, друковані.

Формулювання в тексті оголошення повинні бути стислі. Дату і місце події доцільно виділити іншимшрифтом.

* 1. **Протокол –** це службовий документ, у якому фіксується хід обговорення питань і рішення, ухвалені на з’їздах, конференціях, зібраннях, нарадах, засіданнях колегіальних органів. Обов’язковому протоколюванню підлягають засідання колегіальних органів (колегій, дирекцій, рад, правлінь тощо), які постійно діють в установах, на підприємствах.

За обсягом фіксованих даних протокол може бути: *стислий*, *повний*, *стенографічний*.

Протокол оформлюють на загальному чи спеціальному бланку або на чистих аркушах паперу формату А. Датою протоколу є дата проведення засідання, а не дата його остаточного оформлення чи підписання. Якщо засідання тривало кілька днів, то через тире зазначають дати першого й останнього днів засідань. Наприклад: *08.–10.06.2009; 30.06.–02.07.2009; 30.12.2008 – 02.01.2009.*

Текст протоколу складається із *вступної* та *основної* частин. У вступній частині зазначають (без абзацу!) прізвища та ініціали голови, секретаря, присутніх (в алфавітному порядку) постійних членів колегіального органу та запрошених осіб, а також порядок денний. У протоколі розширеного засідання в рубриці “Присутні” зазначають лише їхню кількість, а список із прізвищами додають до протоколу.

Основна частина протоколу складається з розділів, що мають відповідати пунктам порядку денного. Кожен розділ нумерують арабськими цифрами й структурують за такою схемою: **СЛУХАЛИ – ВИСТУПИЛИ – УХВАЛИЛИ.**

Стиль протокольних рішень (ухвал) – розпорядчий, лаконічний, виключає неоднозначні трактування.

Остаточно оформлений протокол підписують голова та секретар колегіального органу.

Зберігають протоколи в окремій справі.

* 1. **Витяг з протоколу –** засвідчена копія частини текступротоколу.

Витяг із протоколу може бути оформлений на загальному чи спеціальному бланку або на чистих аркушах паперу формату А4 або А5 (залежно від обсягу інформації). З відповідного протоколу до витягу без будь-яких змін, скорочень чи доповнень переносять такі реквізити: “Назва підприємства”, “Назва структурного підрозділу підприємства”, “Дата документа”, “Реєстраційний індекс документа”, “Місце складення документа”, “Заголовок до тексту документа”; якщо в протоколі є гриф затвердження та (або) гриф обмеження доступу до документа, ці реквізити також мають бути відтворені й у витязі. Майже всю вступну частину тексту протоколу переносять до витягу повністю, лише в порядку денному зазначають один потрібний пункт або кілька пунктів і при цьому залишають порядкові номери цих пунктів без змін. З основної частини тексту протоколу до витягу переносять лише необхідний розділ або кілька розділів.

З оригіналу протоколу до витягу переносять імʼя та прізвища головуючого на засіданні та секретаря, але особисто ці особи витяг із протоколу не підписують. Відмітка про засвідчення документа є обов’язковим реквізитом витягу з протоколу (**Згідно з оригіналом**). Підпис особи, яка оформила відмітку про засвідчення витягу з протоколу, має бути засвідчений відбитком простої круглої печатки підприємства (як правило, печатки служби діловодства, служби кадрів або іншого структурного підрозділу, в якому працює відповідна службова особа).

* 1. **Акт** – документ правової чинності, складений однією чи кількома особами, що підтверджує будь-які встановлені факти чи події. Акти складають після ухвал, при передаванні товарно- грошових цінностей однією особою іншій.

Акти оформляє комісія, створена керівником установи, та затверджується відповідним наказом.

Акти поділяють на:

1. *законодавчі* ; 2) *управлінські*.

Якщо акт оформлюють на бланку установи, то на ньому має бути відтворено зображення Державного Герба України (у державних і комунальних закладах) або зображення емблеми (у приватних закладах).

Дата й місце складання документа, проставлені в акті, мають збігатися з датою та місцем заактованої події. Якщо комісія працювала кілька днів, то в акті вказують останній день роботи. Заголовок до тексту акта формулюється за допомогою віддієслівного іменника з прийменником “про”,наприклад: “*Про знищення печаток і штампів*”.

Кількість примірників акта визначається практичною потребою. Як правило, акти оформлюють у **трьох** примірниках, кожний із яких має бути власноруч підписаний усіма особами, які брали участь у його складанні. Перший примірник найчастіше скеровують до організації вищого рівня, другий подаютькерівникові закладу, третій – підшивають до справи.

Акт вважається прийнятим і набуває чинності після підписання його всіма членами комісії або всіма особами, які брали участь в його складені.

Особа, яка не погоджується зі змістом акта, все ж таки зобов’язана його підписати із зазначенням своєї незгоди.

## Контрольні запитання

* 1. Що таке довідково-інформаційні документи й чим вони відрізняються від інших груп документів?
	2. Які основні реквізити довідок знаєте? На яких бланках укладають довідки?
	3. Записка як різновид довідково-інформаційних документів, основні види записок.
	4. Чим відрізняється прес-реліз від оголошення?
	5. Якими є вимоги до тексту оголошення та прес-релізу? 6.Зʼясуйте правила складання й оформлення протоколу. 7.Особливості написання тексту протоколу.

8.Пригадайте загальні вимоги до оформлення витягів з документів. 9.Правила укладання витягу з протоколу.

10.Правила складання й оформлення акта, різновиди актів. 11.Особливості текстової частини акта.